

Política de Qualidade Central de Relacionamento

A Central de Relacionamentos da Hoken Água tem por escopo, valorizar e tratar as Reclamações de seus clientes dentro dos prazos internamente estipulados, objetivando a resolução imediata dos chamados no que tange a alçada do SAC, com entendimento e compromisso de fazer valer e sujeitar-se às penalidades previstas na lei 8078/1990 buscando sempre a melhor produtividade e qualidade no atendimento.

Objetivos da Central de Relacionamento:



**Resolução máxima
das ligações durante
o atendimento;**



**Redução do
tempo médio de
espera;**



**Retenção
de clientes;**



**Melhorar a
Satisfação
do Cliente**

A Central de Relacionamentos Hoken Água, compromete-se em responder ao INMETRO a todas e quaisquer solicitações dentro do prazo de 15 dias corridos, de forma a garantir a Responsabilidade e valorização na qual tratamos nossos clientes.

Esta Política é apresentada a todos os colaboradores da Central de Relacionamentos e continuamente revisada de modo a garantir o total Comprometimento e entendimento.

Camilo Baggiani
CEO do Grupo Hoken

Política da Qualidade

A Hoken International Company tem o compromisso de satisfazer as expectativas de seus clientes, desenvolver seus colaboradores, melhorando continuamente seus processos, firmando parcerias sólidas com seus fornecedores, visando crescimento em comercialização de seus produtos.


Objetivos da Qualidade

O comprometimento com a Política da Qualidade firmada pela Hoken International Company está refletido na Missão e Visão proposta pela empresa e nos objetivos da Qualidade.


São objetivos constantes da Qualidade:

- Satisfação de seus clientes;
- Desenvolvimento de seus colaboradores;
- Aumento de vendas de produtos ;
- Solidificação de parcerias com seus fornecedores;
- Melhoria continua da qualidade de seus processos;

Esta política é apresentada a todos os colaboradores e seus líderes e continuamente revisada de modo a garantir seu perfeito entendimento e comprometimento.



Hélio Taisuo Yotsui
Presidente
Hoken International Company



Regina Helena Yotsui
Vice - Presidente
Hoken International Company

HOKEN
INTERNATIONAL COMPANY

Data: 21/02/2011
Rev.: 12